



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): ANGIE YULIET APELLIDOS: ZÚÑIGA LORA

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): MARTHA SOFÍA APELLIDOS: ORJUELA ABRIL

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008 A ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA TRANSMASIVO S.A EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

RESUMEN

El proyecto se desarrolla para realizar la transición del Sistema de Gestión de la Calidad NTC ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015 en la empresa Transmasivo S.A en la ciudad de Bogotá. Se utiliza una investigación descriptiva para identificar las fuentes de información; recolección y análisis de datos. Se toma como muestra a los líderes de procesos que suman un total de 8 personas de la empresa. En los resultados se presenta el diagnóstico para la identificación de los cambios en la información documentada existente, con base en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Se actualiza el formato de matriz de identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos corporativos. Por último, se documenta la información requerida de acuerdo a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y se implementa para garantizar la conformidad del SGC.

PALABRAS CLAVE: proceso, documentación, sistema de gestión de la calidad, ISO 9001:2015.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 154 PLANOS: _____ ILUSTRACIONES: _____ CD ROOM: 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008 A ISO
9001:2015 EN LA EMPRESA TRANSMASIVO S.A EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

ANGIE YULIET ZÚÑIGA LORA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008 A ISO
9001:2015 EN LA EMPRESA TRANSMASIVO S.A EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

ANGIE YULIET ZÚÑIGA LORA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Ingeniero Industrial

Directora

MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL

Ingeniera Industrial

Magister en Administración de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Diciembre, 20 del 2016

HORA: 10:00 A.M.

LUGAR: Cread - Sala 4

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2008 A ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA TRANAMASIVO S.A EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ."

Jurados:

Ing. MIGUEL ALFREDO ACOSTA

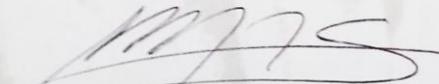
Ing. PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO

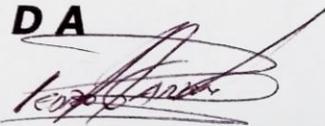
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

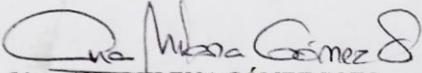
Director: MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL

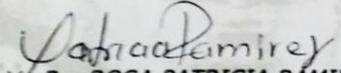
Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
ANGIE YULIET ZUÑIGA LORA	1191150	CUATRO, DOS	4.2

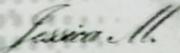
APROBADA


Ing. MIGUEL ALFREDO ACOSTA


Ing. PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Vp.Bo. ROSA PATRICIA RAMÍREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial



Contenido

	pág.
Introducción	16
1. Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Formulación del Problema	19
1.4 Justificación	19
1.4.1 A nivel de la empresa	19
1.4.2 A nivel del estudiante	19
1.5 Objetivos	20
1.5.1 Objetivo general	20
1.5.2 Objetivos específicos	20
1.6 Alcance y Limitaciones	21
1.6.1 Alcance	21
1.6.2 Limitaciones	21
2. Marco Referencial	22
2.1 Antecedentes	22
2.2 Marco Contextual	24
2.2.1 Generalidades de la empresa	24
2.2.1.1 Servicios que ofrece	25
2.2.1.2 Clientes. Cliente directo	25
2.2.1.3 Planeación estratégica. Misión	25
2.2.2 Sistema de gestión de calidad	26

2.2.2.1	Generalidades del sistema	26
2.2.2.2	Política de la calidad	27
2.2.2.3	Objetivos estratégicos	27
2.2.2.4	Mapa de procesos	29
2.2.3	Estructura organizacional	29
2.3	Marco Teórico	34
2.3.1	Diagnóstico	34
2.3.2	Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	35
2.3.3	ISO 9001:2015 Requisitos del sistema de gestión de calidad	36
2.3.4	Enfoque basado en procesos	37
2.3.5	Pensamiento basado en riesgo	37
2.3.6	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	38
2.3.7	Contexto de la Organización	39
2.3.8	Información documentada	39
2.4	Marco Conceptual	40
2.5	Marco Legal	41
3.	Diseño Metodológico	43
3.1	Tipo de Investigación	43
3.2	Población y Muestra	43
3.2.1	Población	43
3.2.2	Muestra	44
3.3	Instrumentos para la Recolección de la Información	44
3.3.1	Fuentes primarias	44
3.3.2	Fuentes secundarias	44

3.4 Análisis de la Información	45
4. Resultados y Análisis	46
4.1 Diagnóstico para la Identificación de los Cambios en la Información Documentada Existente, con Base en los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de la Calidad”, en la Empresa Transmasivo S.A	46
4.1.1 Realización y aplicación de formato para diagnóstico de la información documentada existente en el que se incluyen todos los requisitos de la NTC ISO 9001:2015	46
4.1.2 Realización del análisis de resultados del diagnóstico por cada uno de los numerales de la NTC ISO 9001:2015	46
4.2 Actualización del Contexto de la Organización, a Través de la Metodología Análisis DOFA	47
4.3 Desarrollo de la Metodología de Planeación Estratégica; para el Control de Planes, Proyectos y Programas, en la Empresa Transmasivo S.A	56
4.4 Adecuación de la Metodología de Gestión del Riesgo, Basada en la NTC ISO 31000:2011, para la Identificación y Tratamiento de los Riesgos en la Empresa	61
4.4.1 Mejoramiento de los criterios de evaluación y tratamiento de los riesgos en la matriz de riesgos	61
4.4.2 Implementación de la matriz de riesgos para el seguimiento y control de los mismos	69
4.5 Diseño de la Información Documentada, Identificada como no Conforme en el Diagnóstico, de Acuerdo a los Requisitos de la NTC ISO 9001:2015	70
4.5.1 Elaboración de cronograma de actividades por cada requisito de la NTC ISO 9001:2015, de acuerdo a los resultados del diagnóstico	70

4.5.2 Realización del diseño e implementación de la información documentada, por cada requisito de la NTC ISO 9001:2015, según el cronograma de actividades ISO 9001:2015	76
4.5.2.1 Capítulo 4 contexto de la organización. Identificación brechas	76
4.5.2.2 Capítulo 5 liderazgo. Divulgación nueva política de calidad	82
4.5.2.3 Capítulo 6 planificación	84
4.5.2.4 Capítulo 7 apoyo. Actualización del procedimiento de recursos de seguimiento y medición, brecha de auditoría externa	89
4.5.2.5 Capítulo 8 operación. Realización de actualización procedimiento de diseño y desarrollo	89
4.5.2.6 Capítulo 9 evaluación del desempeño. Actualización de los lineamientos del formato revisión por la dirección	89
4.5.2.7 Capítulo 10 mejora. Actualización procedimiento y formato de acciones correctivas y de mejora	90
4.5.3 Realización de presentación sobre la información documentada socialización de la presentación con los líderes de proceso	91
5. Conclusiones	92
6. Recomendaciones	94
Referencias Bibliográficas	95
Anexos	97